

SKRIPSI

**ANALISIS KOMPARATIF PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRICE* DAN
BRAND AWARENESS TERHADAP *SERVICE USE DECISIONS* PADA
KLINIK KECANTIKAN EFDE DAN BENING'S**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

KHAIRUNISA

NIM: 2110412220048



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

“ANALISIS KOMPARATIF PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRICE*, DAN *BRAND AWARENESS* TERHADAP *SERVICE USE DECISIONS* PADA KLINIK KECANTIKAN EFDE DAN BENING’S”

- A. Nama Mahasiswa : Khairunisa
NIM : 2110412220048
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

Dr. Maryono, S.Sos, M.Si

NIP. 197606132006041001

[.....]

b. Penguji I

Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM

NIP. 198912072025211048

[.....]

c. Penguji II

Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

NIP. 197104201999031001

[.....]

Banjarmasin, 29 Januari 2026

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing

Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB

NIP. 197511052001122001

Dr. Maryono, S.Sos, M.Si

NIP. 197606132006041001



Dekan FISIP ULM

Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si

NIP. 197104201999031001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 19 bulan November tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor:6589/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 14 November 2025 untuk menguji skripsi :

Nama : Khairunisa
NIM : 2110412220048
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Pengaruh Service Quality, Price dan Brand Awrness Terhadap Service Use Decisions Pada Klinik Kecantikan Efde Dan Bening's

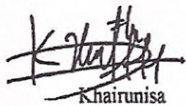
Tempat Ujian : Ruang Lab.Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 14.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 80,6 (A)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

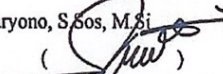
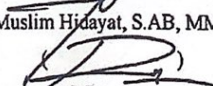
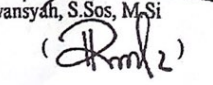
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 19 November 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Khairunisa

1. Ketua : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
()
3. Anggota : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP.19751105 200112 2 001

SURAT TUGAS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 6589/UN8.1.13/KP.10.00/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
2. Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
3. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Khairunisa
NIM : 2110412220048
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Pengaruh Service Quality, Price dan
Brand Awrnness Terhadap Service Use Decisions Pada
Klinik Kecantikan Efde Dan Bening's

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Rabu, 19 November 2025
J a m : 14.00 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 14 November 2025
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan:

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BNSF.

DAFTAR NILAI RATA-RATA UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI**
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basyr Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Khairunisa
 NIM : 2110412220048
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
 Judul Skripsi : Analisis Komparatif Pengaruh Service Quality, Price dan Brand Awrness Terhadap Service Use Decisions Pada Klinik Kecantikan Efde Dan Bening's

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dr. Maryono, S.Sos, M.Si	82	
2.	Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM	80	
3.	Dr. Irvansyah, S.Sos, M.Si	80	
Jumlah		242	
Nilai Rata-rata		80,6	Nilai Akhir = A.

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN
 Pada Tanggal : 19 November 2025

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Analisis Komparatif Pengaruh *Service Quality*, *Price* Dan *Brand Awareness* Terhadap *Service Use Decisions* Pada Klinik Kecantikan Efde Dan Bening's", sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan secara moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain :

1. Bapak Dr. Maryono, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Rizky Muslim Hidayat, S.AB, MM selaku dosen penguji I yang juga telah memberikan banyak masukan dan saran yang membangun.
3. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji II yang juga telah memberikan banyak masukan dan saran yang membangun.
4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

5. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, semangat, serta dukungan moral dan material tanpa henti. Ayah Husni, Ibu Salmini dan juga adik Muhammad Sufi.
6. Kakek, Nenek, Serta para sepupu Risma Tiara, Raisya Andriani, Riani Adinda.
7. Sahabat-Sahabat terbaik, Syarwani, Taufik, Ari, Ni'mah, Yeni, Nadia, Lia, Zamzam, Liani, dan Aulia.
8. Seluruh teman-teman seangkatan S1 Administrasi Bisnis.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan terdapat kekurangan baik dari segi penulisan maupun tata bahasa. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi semua pihak yang membacanya, terutama bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Administrasi Bisnis.

Banjarmasin, 29 Januari 2025



Khairunisa

Nim: 2110412220048

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur yang tak terhingga penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri teladan dan pembimbing umat menuju jalan yang diridhai Allah SWT.

Dengan penuh rasa syukur dan keharuan, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

Diri penulis sendiri, Khairunisa.

“Yang telah melalui perjalanan panjang penuh liku, lelah, dan air mata. Terima kasih telah bertahan di saat ingin menyerah, dan tetap berjuang meski jalan terasa gelap. Semoga setiap langkah yang diambil menjadi bukti bahwa mimpi akan selalu menemukan jalannya ketika hati tak berhenti percaya.”

Kedua orang tua tercinta, mama dan abah.

“Sumber cinta dan kekuatan yang tiada batasnya. Terima kasih atas setiap doa di sepertiga malam, setiap peluh yang tak pernah diperhitungkan, dan setiap kata penyemangat yang menguatkan hati. Segala pencapaian ini tak akan pernah berarti tanpa restu dan kasih kalian berdua.”

Saudara-saudara dan keluarga besar.

“Yang selalu menjadi tempat pulang penuh kehangatan di tengah kelelahan. Terima kasih atas tawa, doa, dan perhatian yang menjadi penopang dalam setiap langkah perjuangan ini. Kalian adalah rumah yang selalu menenangkan, di mana semangat untuk berjuang kembali tumbuh.”

Dosen pembimbing dan Dosen penguji.

“Yang dengan kesabaran, kebijaksanaan, dan ketulusan telah membimbing penulis hingga titik ini. Terima kasih atas setiap arahan, waktu, dan ilmu yang diberikan dengan penuh dedikasi. Nasehat dan bimbingan tersebut akan selalu menjadi bekal berharga dalam perjalanan hidup dan karier penulis.”

Teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis.

“Yang telah menjadi bagian dari cerita indah dalam perjuangan ini. Bersama kalian, penulis belajar tentang arti kerja keras, kebersamaan, dan tawa di tengah tekanan. Terima kasih telah menjadi cahaya kecil yang menerangi setiap langkah menuju garis akhir.”

Almamater tercinta, Universitas Lambung Mangkurat.

“Tempat penulis menimba ilmu dan mengukir kenangan berharga. Di sinilah penulis belajar arti kedisiplinan, tanggung jawab, dan pengabdian. Semoga ilmu yang diperoleh dapat bermanfaat dan menjadi bagian dari kontribusi kecil bagi kemajuan bangsa.”

Karya ini adalah jejak kecil dari perjalanan panjang yang penuh doa, usaha, dan pengharapan. Semoga setiap halaman dalam skripsi ini menjadi saksi bahwa tidak ada perjuangan yang sia-sia, selama niatnya tulus dan langkahnya istiqamah. Teruntuk masa depan semoga selalu ada cahaya yang menuntun, bahkan dalam gelap sekalipun.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan dosen penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 29 Januari 2026




Khairunisa

Nim: 2110412220049

ABSTRACK

Khairunisa, 2110412220048, 2025. Comparative Analysis of the Influence of Service Quality, Price, and Brand Awareness on Service Use Decisions at Efde and Bening's Beauty Clinics. Under the guidance of Dr. Maryono, S.Sos, M.Si.

This research aims to determine the differences in the influence of service quality, price, and brand awareness on service use decisions at Efde and Bening's beauty clinics. The study also describes the levels of service quality, price, and brand awareness in relation to service use decisions. In addition, the research examines both the partial and simultaneous effects of service quality, price, and brand awareness on service use decisions.

The research was conducted in Banjarmasin City with a total of 120 respondents selected using a non-probability sampling technique with a accidental sampling method. Data were collected through a questionnaire, and the data analysis technique employed was multiple linear regression analysis.

The results of this study prove that there is a significant difference in the influence of service quality on service use decisions at Efde and Bening's beauty clinics, there is a significant difference in the influence of price on service use decisions at Efde and Bening's beauty clinics, there is a significant difference in the influence of brand awareness on service use decisions at Efde and Bening's beauty clinics. And there is no significant difference in the simultaneous influence of service quality, price and brand awareness on service use decisions at Efde and Bening's beauty clinics.

Keywords: Comparative Analysis, Service Quality, Price, Brand Awareness, Service Use Decisions

ABSTRAK

Khairunisa, 2110412220048, 2025. Analisis Komparatif Pengaruh *Service Quality, Price dan Brand Awareness* Terhadap *Service Use Decisions* Pada Klinik Kecantikan Efde dan Bening's. Di bawah bimbingan: Dr. Maryono, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini bertujuan mengetahui perbedaan pengaruh *service quality, price dan brand awareness* terhadap *service use decisions* pada klinik kecantikan Efde dan Bening's. Penelitian juga menggambarkan tingkat *service quality, price dan brand awareness* terhadap *service use decisions*. Selain itu, penelitian menguji secara parsial dan simultan *service quality, price dan brand awareness* terhadap *service use decisions*.

Lokasi penelitian berada di kota Banjarmasin dengan jumlah responden sebanyak 120 orang yang dipilih menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, dan teknik analisis data menggunakan uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan terdapat perbedaan signifikan pengaruh *service quality* terhadap *service use decisions* pada klinik kecantikan Efde dan Bening's, terdapat perbedaan signifikan pengaruh *price* terhadap *service use decisions* pada klinik kecantikan Efde dan Bening's, terdapat perbedaan signifikan pengaruh *brand awareness* terhadap *service use decisions* pada klinik kecantikan Efde dan Bening's. Serta tidak terdapat perbedaan signifikan secara simultan pengaruh *service quality, price dan brand awareness* terhadap *service use decisions* pada klinik kecantikan Efde dan Bening's.

Kata kunci: Analisis Komparatif, *Service Quality, Price, Brand Awareness*, dan *Service Use Decisions*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	ii
SURAT TUGAS	iii
DAFTAR NILAI RATA-RATA UJIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	ix
ABSTRACT	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Landasan Teoritis	17
2.1.1 Pemasaran	17
2.1.1.1 Perilaku Konsumen	18
2.1.1.2 Bauran Pemasaran	22
2.1.2 Jasa.....	33
2.1.2.1 Klasifikasi Jasa.....	34
2.1.2.2 Karakteristik Jasa	35
2.1.3 Pemasaran Jasa	36
2.1.4 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	39
2.1.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi <i>Service Quality</i>	40
2.1.4.2 Indikator <i>Service Quality</i>	43
2.1.5 <i>Price</i> (Harga)	45
2.1.5.1 Indikator <i>Price</i>	45
2.1.5.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi <i>Price</i>	46
2.1.5.3 Strategi Penetapan <i>Price</i>	49
2.1.6 <i>Brand Awareness</i> (Kesadaran Merek)	50
2.1.6.1 Proses Terjadinya <i>Brand Awareness</i>	51
2.1.6.2 Tingkatan <i>Brand Awareness</i>	52
2.1.6.3 Cara Meningkatkan <i>Brand Awareness</i>	54
2.1.6.4 Indikator <i>Brand Awareness</i>	55
2.1.7 <i>Service Use Decisions</i> (Keputusan Penggunaan Jasa)	55
2.1.7.1 Faktor Yang Mempengaruhi <i>Service Use Decisions</i>	58
2.1.7.2 Indikator <i>Service Use Decisions</i>	63
2.2 Penelitian Terdahulu.....	64

2.3	Hipotesis Penelitian.....	70
2.4	Model Penelitian	71
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		72
3.1	Pendekatan Penelitian	72
3.2	Desain Penelitian.....	72
3.3	Lokasi Penelitian.....	73
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	73
3.4.1	Populasi	73
3.4.2	Sampel	74
3.4.3	Teknik Sampling.....	75
3.5	Definisi Operasional Variabel	75
3.5.1	Variabel Independen (X).....	75
3.5.1.1	<i>Service Quality</i> (X1)	76
3.5.1.2	<i>Price</i> (X2).....	76
3.5.1.3	<i>Brand Awareness</i> (X3)	77
3.5.2	Variabel Dependen (Y)	77
3.5.2.1	<i>Service Use Decisions</i> (Y)	78
3.6	Teknik Pengumpulan Data	81
3.6.1	Kuesioner.....	81
3.7	Teknik Analisa Data	81
3.7.1	Skala Pengukuran	81
3.7.2	Deskriptif Statistik.....	82
3.7.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	82
3.7.3.1	Uji Validitas.....	82
3.7.3.2	Uji Reliabilitas	83
3.8	Uji Asumsi Klasik	84
3.8.1	Uji Normalitas	84
3.8.2	Uji Homogenitas Varian's.....	85
3.9	Uji Hipotesis	86
3.9.1	Uji Regresi Secara Parsial (Uji T)	86
3.9.2	Uji Regresi Secara Simultan (Uji F).....	87
3.9.3	Uji Beda (<i>Independent Sample T-Test</i>)	88
3.10	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	88
BAB IV HASIL PENELITIAN		90
4.1	Profil Responden.....	90
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	90
4.1.2	Responden Berdasarkan Usia	91
4.1.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	93
4.1.4	Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku	94
4.1.5	Responden Berdasarkan Menggunakan kedua jasa klinik kecantikan Efde dan Bening's	96
4.2	Analisis Statistik Deskriptif	97
4.2.1	Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	98
4.2.1.1	Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> Klinik Kecantikan Efde	98
4.2.1.2	Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> Klinik Kecantikan Bening's	104

4.2.2	Deskriptif Variabel <i>Price</i>	111
4.2.2.1	Deskriptif Variabel <i>Price</i> Klinik Kecantikan Efde.....	111
4.2.2.2	Deskriptif Variabel <i>Price</i> Klinik Kecantikan Bening's.....	116
4.2.3	Deskriptif Variabel <i>Brand Awareness</i>	121
4.2.3.1	Deskriptif Variabel <i>Brand Awareness</i> Klinik Kecantikan Efde	121
4.2.3.2	Deskriptif Variabel <i>Brand Awareness</i> Klinik Kecantikan Bening's	124
4.2.4	Deskriptif Variabel <i>Service Use Decisions</i>	127
4.2.4.1	Deskriptif Variabel <i>Service Use Decisions</i> Klinik Kecantikan Efde	127
4.2.4.2	Deskriptif Variabel <i>Service Use Decisions</i> Klinik Kecantikan Bening's	132
4.3	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	138
4.3.1	Hasil Uji Validitas	138
4.3.3	Hasil Uji Reliabilitas	140
4.4	Uji Asumsi Klasik	142
4.4.1	Uji Normalitas	142
4.4.2	Uji Homogenitas Varian's.....	146
4.5	Uji Hipotesis	147
4.5.1	Uji Regresi Secara Parsial (Uji T)	147
4.5.2	Uji Regresi Secara Simultan (Uji F).....	150
4.5.3	Hasil Uji <i>Independent Sample T-Test</i>	151
4.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	156
BAB V	PEMBAHASAN	159
5.1	Pembahasan.....	159
5.1.1	Perbedaan Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Service Use Decisions</i> Pada Klinik Kecantikan Efde dan Bening's	159
5.1.2	Perbedaan Pengaruh <i>Price</i> Terhadap <i>Service Use Decisions</i> Pada Klinik Kecantikan Efde dan Bening's	162
5.1.3	Perbedaan Pengaruh <i>Brand Awareness</i> Terhadap <i>Service Use Decisions</i> Pada Klinik Kecantikan Efde dan Bening's	167
5.2	Implikasi Hasil Penelitian	170
5.2.1	Implikasi <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Service Use Decisions</i> Pada Klinik Kecantikan Efde dan Bening's	171
5.2.2	Implikasi <i>Price</i> Terhadap <i>Service Use Decisions</i> Pada Klinik Kecantikan Efde dan Bening's	172
5.2.3	Implikasi <i>Brand Awareness</i> Terhadap <i>Service Use Decisions</i> Pada Klinik Kecantikan Efde dan Bening's	173
5.3	Model Hasil Penelitian.....	174
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	174
BAB VI	PENUTUP	176
6.1	Kesimpulan	176
6.2	Saran	177
DAFTAR PUSTAKA		179
LAMPIRAN		186
BIODATA PENULIS		229

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
Tabel 2. 1	Hasil Penelitian Terdahulu	64
Tabel 3. 1	Operasional Variabel, Indikator dan Item.....	79
Tabel 3. 2	Skala Likert.....	82
Tabel 3. 3	Rentang Kategori Jawaban Responden.....	82
Tabel 3. 4	Interpretasi Koefisien Korelasi	89
Tabel 4. 1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	90
Tabel 4. 2	Responden Berdasarkan Usia.....	91
Tabel 4. 3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	93
Tabel 4. 4	Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku	94
Tabel 4. 5	Responden Berdasarkan Menggunakan Kedua Jasa Klinik Kecantikan Efde dan Bening's	96
Tabel 4. 6	Rentang Kategori Jawaban Responden	97
Tabel 4. 7	Distribusi Frekuensi Item <i>Service Quality</i> Klinik Kecantikan Efde	98
Tabel 4. 8	Distribusi Frekuensi Item <i>Service Quality</i> Klinik Kecantikan Bening's	104
Tabel 4. 9	Distribusi Frekuensi Item <i>Price</i> Klinik Kecantikan Efde	111
Tabel 4. 10	Distribusi Frekuensi Item <i>Price</i> Klinik Kecantikan Bening's.....	116
Tabel 4. 11	Distribusi Frekuensi Item <i>Brand Awareness</i> Klinik Kecantikan Efde	121
Tabel 4. 12	Distribusi Frekuensi Item <i>Brand Awareness</i> Klinik Kecantikan Bening's	124
Tabel 4. 13	Distribusi Frekuensi Item <i>Service Use Decisions</i> Klinik Kecantikan Efde	127
Tabel 4. 14	Distribusi Frekuensi Item <i>Service Use Decisions</i> Klinik Kecantikan Bening's	132
Tabel 4. 15	Hasil Uji Validitas Klinik Kecantikan Efde	138
Tabel 4. 16	Hasil Uji Validitas Klinik Kecantikan Bening's.....	139
Tabel 4. 17	Hasil Uji Reliabilitas Klinik Kecantikan Efde	141
Tabel 4. 18	Hasil Uji Reliabilitas Klinik Kecantikan Bening's	141
Tabel 4. 19	Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov Smirnov</i> Klinik Kecantikan Efde	145
Tabel 4. 20	Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov Smirnov</i> Klinik Kecantikan Bening's	146
Tabel 4. 21	Hasil Uji Homogenitas Varians	147
Tabel 4. 22	Hasil Uji Regresi Secara Parsial (Uji t) Klinik Kecantikan Efde.....	148
Tabel 4. 23	Hasil Uji Regresi Secara Parsial (Uji t) Klinik Kecantikan Bening's	149

Tabel 4. 24 Hasil Uji Regresi Secara Simultan (Uji F) Klinik Kecantikan Efde .	150
Tabel 4. 25 Hasil Uji Regresi Secara Simultan (Uji F) Klinik Kecantikan Bening's	151
Tabel 4. 26 Hasil Uji <i>Independent Sample T-Test</i> Variabel <i>Service Quality</i>	151
Tabel 4. 27 Hasil Uji <i>Independent Sample T-Test</i> Variabel <i>Price</i>	153
Tabel 4. 28 Hasil Uji <i>Independent Sample T-Test</i> Variabel <i>Brand Awareness</i>	154
Tabel 4. 29 Hasil Uji <i>Independent Sample T-Test</i> Variabel <i>Service Use Decisions</i>	155
Tabel 4. 30 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Klinik Kecantikan Efde.....	156
Tabel 4. 31 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Klinik Kecantikan Bening's .	157

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
Gambar 1. 1	Grafik Indonesia <i>Beauty Market Size</i>	2
Gambar 1. 2	Tren dan proyeksi perawatan kecantikan di Indonesia.....	2
Gambar 1. 3	Instagram @efdeclinic_bjm dengan 1.062 postingan	5
Gambar 1. 4	Instagram @beningsclinic_banjarmasin	7
Gambar 2. 1	Model Perilaku Konsumen.....	20
Gambar 2. 2	Piramida Kesadaran Merek	53
Gambar 2. 3	Model Proses Keputusan Penggunaan	57
Gambar 2. 4	Model Penelitian	71
Gambar 4. 1	Hasil Uji Normalitas Histogram Klinik Kecantikan Efde.....	142
Gambar 4. 2	Hasil Uji Normalitas Histogram Klinik Kecantikan Bening's.....	143
Gambar 4. 3	Hasil Uji Normalitas P-Plot Klinik Kecantikan Efde.....	144
Gambar 4. 4	Hasil Uji Normalitas P-Plot Klinik Kecantikan Bening's.....	144
Gambar 5. 1	Model Hasil Penelitian	174

\

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal.
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	187
Lampiran 2	Tabulasi Service Quality (X1) Klinik Kecantikan Efde	191
Lampiran 3	Tabulasi Price (X2) Klinik Kecantikan Efde	192
Lampiran 4	Tabulasi Brand Awareness (X3) Klinik Kecantikan Efde	193
Lampiran 5	Tabulasi Service Use Decisions (Y) Klinik Kecantikan Efde	194
Lampiran 6	Tabulasi Service Quality (X1) Klinik Kecantikan Bening's.....	195
Lampiran 7	Tabulasi Price (X2) Klinik Kecantikan Bening's	196
Lampiran 8	Tabulasi Brand Awareness (X3) Klinik Kecantikan Benings's	197
Lampiran 9	Tabulasi Service Use Decisions (Y) Klinik Kecantikan Bening's....	198
Lampiran 10	Output SPSS 25 Hasil Uji Frekuensi Klinik Kecantikan Efde.....	199
Lampiran 11	Output SPSS 25 Hasil Uji Frekuensi Klinik Kecantikan Bening's	207
Lampiran 12	Output Google Form Karakteristik Responden	215
Lampiran 13	Output SPSS 25 Hasil Uji Validitas Klinik Kecantikan Efde.....	217
Lampiran 14	Output SPSS 25 Hasil Uji Validitas Klinik Kecantikan Bening's..	220
Lampiran 15	Output SPSS 25 Hasil Uji Reabilitas Klinik Kecantikan Efde.....	222
Lampiran 16	Output SPSS 25 Hasil Uji Reabilitas Klinik Kecantikan Bening's	223
Lampiran 17	Output SPSS Hasil Uji Asumsi Klasik	223
Lampiran 18	Output SPSS 25 Hasil Uji Homogenitas Varian's	224
Lampiran 19	Output SPSS 25 Hasil Uji Hipotesis Uji T dan Uji F	225
Lampiran 20	Output SPSS 25 Hasil Uji Hipotesis Independent Sample T-Test..	226
Lampiran 21	Output SPSS 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)	227
Lampiran 22	Tingkat Signifikansi R- Tabel.....	227
Lampiran 23	Tabel Distribusi F	228
Lampiran 24	Sertifikat Plagiasi.....	228